

# GÉRER SA E-RÉPUTATION SUR LE WEB

Aujourd'hui, l'empreinte digitale vient s'ajouter à l'empreinte médiatique pour constituer la réputation d'une société.

L'enjeu est de permettre aux maisons de ventes, d'être proche de son environnement, de son marché, ses clients, ses partenaires voir même de ses concurrents.

L'évolution d'une maison de ventes aux enchères passe aussi par les nouvelles technologies.

## Les objectifs de la formation :

- Comprendre les mécanismes et enjeux de la réputation en ligne.
- Identifier et décoder son image et celle de son entreprise sur Internet.
- Intervenir pour corriger son image.
- Suivre l'évolution de l'image de son Etude et son image personnelle sur le Web.

## Programme du séminaire :

### 1. Cerner les enjeux de l'identité numérique de votre étude

- Surveiller et protéger son image : les nouveaux risques liés à Internet,
- Mesurer les impacts sur la réputation de l'entreprise,
- Exister dans les réseaux relationnels,
- Interagir et coopérer.

### 2. Définir ses objectifs

- Se rendre visible sur le Web,
- Être identifié, connu, et reconnu,
- Harmoniser son profil : être lisible et cohérent,
- Forger et maîtriser sa réputation,
- Protéger son image : corriger les erreurs, rétablir la vérité.

### 3. Exercer une veille préventive sur sa e-réputation

- Surveiller les blogs, les forums, les réseaux sociaux,...
- Les outils de veille et d'alerte disponible gratuitement,
- Les logiciels et applications spécialisées,
- 5 clés pour gérer sa e-réputation.

### 4. Maîtriser et valoriser sa e-réputation

- Vérifier les paramètres de confidentialité de ses compte,
- Établir un diagnostic de réputation sur Internet,
- Construire son identité sur les réseaux sociaux,
- Sortir du lot : lancer un blog professionnel, intervenir sur les médias sociaux, créer un groupe.

### 5. Améliorer sa e-réputation

- Réagir et rectifier les incohérences ou les erreurs,
- Négocier à l'amiable le retrait d'informations litigieuses,
- Demander la suppression de pages ou de commentaires,
- Les recours juridiques à utiliser,
- Nettoyer une mauvaise e-réputation par les techniques de référencement naturel.

Durée de la formation : 2 jours (14h)

# POSER SA VOIX POUR S'AFFIRMER DEVANT UNE SALLE DE VENTES

La voix est un vecteur émotionnel, elle permet de faire transparaître des émotions lors d'une prise de parole.

Étant un outil, il est primordial de prendre soin de sa voix et de savoir comment l'utiliser afin d'attirer au maximum son auditoire.

Trouver un style vocal, une façon de communiquer pour accroître vos prises de paroles.

## Les objectifs de la formation :

- Prendre conscience de son capital vocal et de ses capacités (insoupçonnées).
- Utiliser consciemment sa voix comme outil (forme) et la moduler en fonction du message à faire passer (fond).
- Gérer sa voix dans des conditions difficiles : stress, interventions de longue durée.
- Utiliser la voix pour faire passer les émotions et augmenter l'impact sur la salle des ventes. Faire de sa voix un atout de sa personnalité dans le cadre de la vente.

Formation fondée sur le ressenti et sur le travail du corps : alternance d'exercices vocaux, corporels, respiratoires et auditifs, donnant à chacun des points concrets de travail pour progresser.

## Programme du séminaire :

### 1. Endosser le rôle de l'orateur captivant pendant une vente aux enchères

- Développer une gestuelle adaptée au pupitre,
- Optimiser sa concentration et relâcher les tensions en utilisant la respiration costo-diaphragmatique,
- Utiliser la puissance du regard, balayer pour convaincre, « sentir » sa salle, « déclencher » la salle,
- Apprendre à poser sa voix et à s'ancrer pour accroître son impact et gagner en charisme.

#### Atelier d'expérimentation d'outils et d'astuces pour :

- Se relaxer, se détendre et se centrer ;
- Être dans l'instant présent, ne pas se laisser perturber.

### 2. Trouver un style vocal propre et asseoir son potentiel devant une salle de ventes

- Comprendre la physiologie de l'appareil vocal et de la respiration,
- Atelier apprivoiser son appareil vocal pour affirmer sa personnalité au travers de sa voix,
- Déterminer les caractéristiques de sa voix : timbre, hauteur, tessiture...
- Scander son discours : Affiner sa diction et travailler son articulation pour attirer l'attention.

#### Atelier : L'entraînement à la parole «vivante»

- Identifier le potentiel de sa voix pour s'entraîner à en utiliser les ressources, harmoniques, et pour en maîtriser l'expressivité.
- Parler d'une voix claire et affirmée.

### 3. Travailler la fluidité et l'énergie de sa voix pour « vendre » efficacement

- Adapter le phrasé de son discours,
- Gérer la portée de sa voix en en contrôlant le volume et l'intensité entre silence et suspens : ponctuer sa parole pour lui donner plus de sens et d'impact grâce aux émotions,

#### Atelier d'improvisation «la Madeleine de Proust »

- Véhiculer ses émotions au travers de sa voix (sans les laisser prendre le dessus !).
- Jouer avec la « corde sensible » pour convaincre et déclencher l'achat.

### 4. Développer son charisme et son intelligence émotionnelle

- Gérer son trac et ses émotions,
- Véhiculer des sentiments pour asseoir sa personnalité et assurer une vente,

Développer son leadership et sa cohésion personnelle.

Durée de la formation : 2 jours (14h)

# MANAGER LES COLLABORATEURS DE VOTRE MAISON DE VENTES AVEC LA PCM®

La gestion d'une maison de ventes aux enchères nécessite la maîtrise des techniques du management. Le stress négatif est visible pour les clients et a un impact sur le fonctionnement de l'Etude.

Les techniques et les outils pour mieux gérer ses collaborateurs sont nombreux et pourtant ils ne suffisent pas pour se mettre en phase rapidement avec des interlocuteurs aux personnalités très différentes.

La Process Communication (PCM)® donne des moyens opérationnels pour mieux se comprendre, mieux comprendre l'autre, adapter son management pour développer et maintenir une relation professionnelle efficace.

## Les objectifs de la formation :

- Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres pour développer une approche constructive et efficace vis-à-vis de ses collaborateurs et collègues.
- Adapter son management et sa communication au profit de ses interlocuteurs pour renforcer l'efficacité de la relation.
- Anticiper et gérer les comportements sous stress pour restaurer une communication efficace dans les situations tendues.

- Etablir son profil PCM®

## Programme du séminaire :

Durée de la formation : 3 jours (21h)

### 1. Mieux comprendre son fonctionnement et celui de ses collaborateurs grâce à la PCM®

- Identifier son profil de personnalité et analyser l'impact de son fonctionnement sur la relation avec les autres,
- Comprendre la manière de fonctionner des autres profils pour développer une approche positive dans les relations au quotidien.

### 2. Adapter son management à la personnalité de ses collaborateurs

- Développer sa flexibilité relationnelle et managériale en activant les différentes parties de sa personnalité,
- Reconnaître et adopter le « langage » de l'autre pour mieux le comprendre et mieux se faire comprendre, gagner en efficacité grâce à la communication plus fluide,
- Nourrir les besoins psychologiques des collaborateurs de l'étude pour la mobilisation maximale de chacun,
- Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et développer sa disponibilité aux autres,
- Identifier son style de management préférentiel et les styles adaptés à ses différents collaborateurs.

### 3. Anticiper et gérer les situations de stress dans l'étude

- Repérer les premiers signaux de stress pour agir avant que la situation ne s'aggrave,
- Identifier les sources de stress pour soi et pour son interlocuteur,
- Mettre en œuvre les comportements et modes de communication adaptés pour restaurer une collaboration positive.

### 4. Définir une stratégie de communication gagnante avec son entourage professionnel

- Identifier de manière factuelle le profil de personnalité de ses collègues et collaborateurs,
- Revisiter la manière d'interagir avec eux dans les situations professionnelles courantes,
- Anticiper les situations de stress récurrentes et définir une stratégie d'interaction efficace pour en sortir.

Entraînement pratique sur les situations de management propres aux maisons de ventes aux enchères